

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR FAMILIAR



PROSPERIDAD
PARA TODOS

CONTENIDO

1. Peticiones
 - a. Por Canales
 - b. Top 10 Regionales
 - c. Top 20 Centros Zonales
2. Tipos de Peticiones
 - Motivos más relevantes
 - peticiones de mayor atención
3. Indicadores de Servicios y Atención
 - a. Mayores Resultados
 - b. Menores Resultados
4. Denuncias PRD
 - a. Resultados de Constatación
 - b. Top 10 Regionales con mayor registro de Denuncias
 - c. Perfil del Maltratado
5. Trámite de Atención Extraprocesal (Conciliables)
 - Resultados de Audiencia
6. Seguimiento de la Gestión
7. Temas de Interés

SERVICIO SOMOS
TODOS

Por Canales



CANALES	REGIONAL	
	Cantidad	Porcentaje
Presencial	47.995	75,96%
Escrito	13.246	20,97%
Telefónico	985	1,56%
Virtual	873	1,38%
Buzón	82	0,13%
Totales	63.181	100,00%

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	35.771	72,72%
Virtual	5.555	11,29%
Presencial	5.285	10,74%
Escrito	2.571	5,23%
Buzón	6	0,02%
Totales	49.188	100,00%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	53.280	47,42%
Telefónico	36.756	32,70%
Escrito	15.817	14,08%
Virtual	6.428	5,72%
Buzón	88	0,08%
Totales	112.369	100,00%

Total Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	74.754
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	76.529
Total ACO + IVR	151.283
Total General	263.652

En mayo del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un 47%, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un 46%.

[CONSULTA AQUÍ LA INFORMACIÓN POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL](#)

Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	64.215	57,15%
BOGOTA	10.099	8,99%
VALLE DEL CAUCA	4.343	3,86%
HUILA	3.200	2,85%
TOLIMA	2.941	2,62%
ANTIOQUIA	2.549	2,27%
CUNDINAMARCA	2.148	1,91%
SANTANDER	2.042	1,82%
NORTE DE SANTANDER	1.720	1,53%
CALDAS	1.690	1,50%
OTROS	17.422	15,50%
TOTAL	112.369	100,00%

* Del 57,15% el 62,00% corresponde al apoyo desde el Centro de Contacto a nivel país, en el registro de peticiones de Ayuda Humanitaria recibidos a través de los canales Presencial y Escrito.

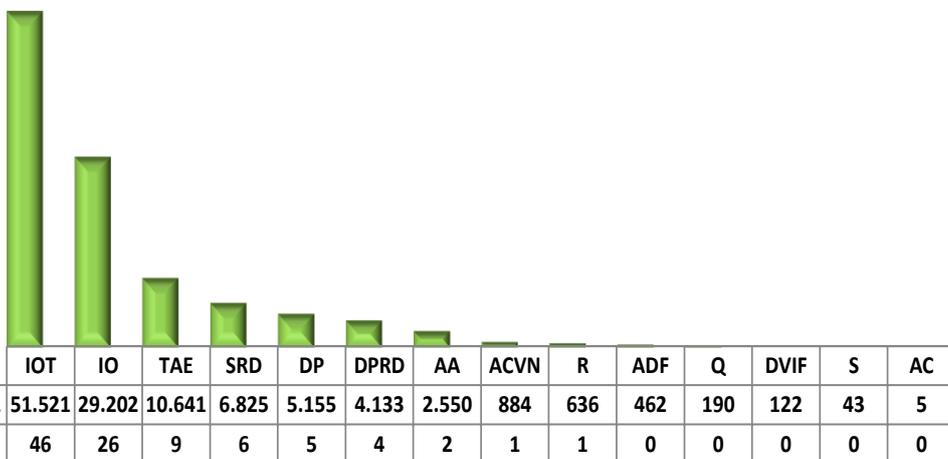
Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	47.346	42,13%
CENTRO DE CONTACTO	16.869	15,01%
CZ KENNEDY	1.186	1,06%
CZ BOSA	1.130	1,01%
CZ CIUDAD BOLIVAR	1.057	0,94%
CZ SUBA	993	0,88%
VALLE DEL CAUCA	973	0,87%
CZ CENTRO	957	0,85%
CZ VILLAVICENCIO 2	957	0,85%
CZ MANIZALES 2	881	0,78%
CZ JORDAN	844	0,75%
CZ NEIVA	773	0,69%
CZ SOACHA	726	0,65%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	719	0,64%
CZ USME	719	0,64%
CZ LA GAITANA	660	0,59%
CZ 1 MONTERIA	660	0,59%
CZ ARMENIA NORTE	655	0,58%
CZ VALLEDUPAR 2	642	0,57%
CZ ENGATIVA	642	0,57%
REGIONAL HUILA	638	0,57%
OTROS	33.299	29,63%
TOTAL	112.369	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



BIENESTAR FAMILIAR



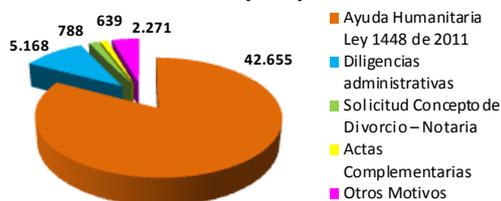
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con Trámite	IOT
Quejas	Q
Reclamos	R
Solicitud de Restablecimiento de Derecho	SRD
Sugerencias	S
Trámite de Atención Extraprocesal	TAE

En mayo las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Huila y Tolima**. Teniendo en cuenta el total de **nuevas peticiones recibidas en el mes de mayo que corresponden a (112.369) registros**.

[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

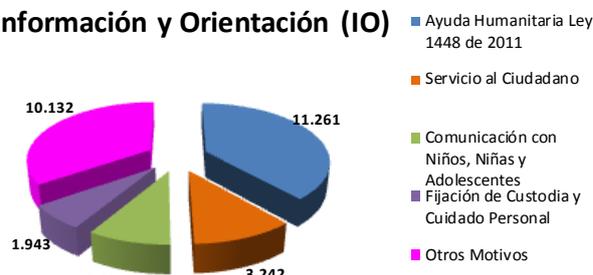
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación con Trámite (IOT)



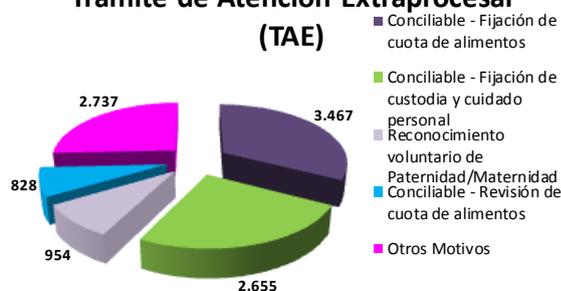
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



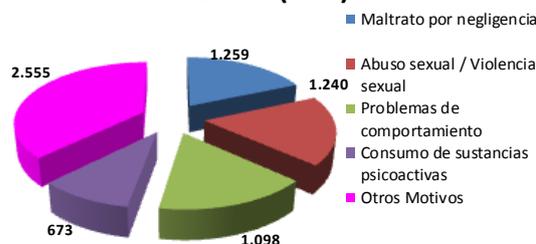
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)



Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables o no, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras.

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)



Se trata de aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento por las entidades que conforman el SNBF, en aquellos casos en la que los NNA solicitan protección por parte del ICBF y cuando la situación la reportan los padres o cuidadores.

Desde la Sede Nacional se ha venido apoyando en el ingreso de peticiones de Ayuda Humanitaria, para el mes de Mayo los tipos de petición que más registraron este tipo motivo fueron Información y Orientación con Trámite e Información y Orientación.

[CONSULTA AQUÍ DETALLE POR REGIONAL DE AYUDA HUMANITARIA](#)

Mayores Resultados



DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
Caquetá	100,00%	Caldas-Caquetá-Cesar	100,00%	Cesar - Chocó	100,00%
Chocó - La Guajira	100,00%	Cundinamarca-Chocó-Huila	100,00%	La Guajira	100,00%
Putumayo	100,00%	La Guajira-Meta-Quindío	100,00%	Putumayo - San Andrés	100,00%
Amazonas	100,00%	Sucre-Tolima-Arauca	100,00%	Amazonas	100,00%
Guainía - Guaviare	100,00%	Casanare-Putumayo- San Andres	100,00%	Guainía	100,00%
Vichada	100,00%	Guainía-Guaviare-Vaupés	100,00%	Vaupés	100,00%
Cundinamarca	99,66%	Vichada - Amazonas	100,00%	Cundinamarca	99,73%

DENUNCIAS PRD: Consiste en expresar de manera porcentual las denuncias constatadas de manera oportuna (**3 días**), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

QUEJAS Y RECLAMOS: Consiste en expresar de manera porcentual las quejas y reclamos cerrados oportunamente (**15 días**), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

CONCILIABLES: Consiste en expresar de manera porcentual la atención oportuna (**10 días**) de las citas de las peticiones de asuntos conciliables, en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

Menores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
Norte de Santander	88,39%	Santander	89,29%	Bogotá	68,75%
Sucre	84,85%	Valle del Cauca	88,14%	Santander	47,31%
Atlántico	80,22%	Norte de Santander	88,00%	Atlántico	42,70%
Casanare	77,42%	Bogotá	85,71%	Antioquia	41,92%
Arauca	71,43%	Cauca	84,21%	Norte de Santander	33,41%
Bogotá	64,88%	Atlántico - Córdoba	83,33%		
		Nariño	71,43%		

CONSULTA AQUÍ RESULTADOS DE INDICADORES POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL

Es cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional, que requieran del traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. * Resolución 6707 de 2013.

Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	3.611	522	4.133
%	87%	13%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.977	528	403	129	574
%	55%	15%	10%	4%	16%

Del total de Denuncias recibidas el 87% se gestionaron, de las cuales el 55% a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la constatación no cuenta con el resultado de la situación encontrada en el SIM. El total de las denuncias que reflejan el resultado de la constatación no coincide con el total de las gestionadas ya que el resultado aparece vacío.

Top 10 Regionales con mayor registro de Denuncias

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	729	17,65%
SANTANDER	311	7,52%
CALDAS	311	7,52%
CUNDINAMARCA	294	7,11%
VALLE DEL CAUCA	257	6,22%
TOLIMA	235	5,69%
ANTIOQUIA	209	5,06%
META	187	4,52%
ATLANTICO	182	4,40%
NORTE DE SANTANDER	155	3,75%
OTROS	1.263	30,56%
TOTAL	4.133	100,00%

Perfil del Maltratado

- ✚ Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el 99% registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el 1% mayores de edad.
- ✚ Del total de las peticiones recibidas de tipo (DPRD, SRD y TAE), se evidencia que el 52% reportan como afectado(s) al género Femenino y 48% al género Masculino.

TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (CONCILIABLE)

Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras. * Resolución 6707 de 2013.



Resultados de Audiencia

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Trámite de atención Extraprocesal	8.244	2.397	10.641
%	77%	23%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.352	1.116	1.271	1.505
%	53%	14%	15%	18%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 77% se gestionaron, de las cuales el 53% a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la audiencia no cuenta con el resultado de la primera cita con el Defensor de Familia en el SIM.

"Conciliar requiere dialogar, negociar y concertar".



SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN



Realizar seguimiento y control, para garantizar la oportunidad y calidad de la actuación de los diferentes actores en la cadena de atención, a través de todos los canales de interacción. * Resolución 6707 de 2013.

REGIONAL	Ingresadas mes	Total Seguimiento P.A.V + P.R + S.A	Valor % Seguimiento
Regional Amazonas	158	25	16%
Regional Antioquia	2,282	4,378	192%
Regional Arauca	278	50	18%
Regional Atlántico	1,327	781	59%
Regional Bogotá	7,393	2,946	40%
Regional Bolívar	836	69	8%
Regional Boyacá	973	102	10%
Regional Caldas	939	106	11%
Regional Caquetá	446	33	7%
Regional Casanare	654	284	43%
Regional Cauca	656	125	19%
Regional Cesar	1,014	4	0%
Regional Chocó	354	10	3%
Regional Córdoba	1,050	71	7%
Regional Cundinamarca	1,880	233	12%
Regional Guainía	44	6	14%
Regional Guajira	387	13	3%
Regional Guaviare	168	22	13%
Regional Huila	1,514	66	4%
Regional Magdalena	613	90	15%
Regional Meta	1,202	79	7%
Regional Nariño	951	15	2%
Regional Norte de Santander	1,248	222	18%
Regional Putumayo	311	8	3%
Regional Quindío	661	89	13%
Regional Risaralda	926	53	6%
Regional San Andrés	198	40	20%
Regional Santander	1,657	821	50%
Regional Sucre	350	3	1%
Regional Tolima	2,097	125	6%
Regional Valle del Cauca	3,049	645	21%
Regional Vaupés	44	16	36%
Regional Vichada	186	16	9%
Sede Nacional	48,004	5,368	11%
Total general.....	83,850	16,914	20%

*En el cuadro se encuentran relacionadas Peticiones Abiertas Vencidas (PAV), Peticiones Rechazadas (PR), Solicitud de Actuaciones (SA), cabe aclarar que el seguimiento no es necesariamente del mismo periodo sino de meses anteriores.

PAV: Hace referencia al seguimiento de todas aquellas peticiones que cumplieron el tiempo de Ley estipulado y que se encuentran sin las correspondiente actuaciones que representen una respuesta de fondo o que teniéndolas no se evidencia el correspondiente cierre de las peticiones.

PR: Con esta labor se concientiza a las Regionales de la importancia que tiene realizar la aceptación de las peticiones, en caso de no tener competencia para dar respuesta a la petición o iniciar el trámite respectivo el profesional o dependencia deberá direccionarla por el mismo medio de dar respuesta efectiva para que realice la gestión e ingrese actuaciones dentro del tiempo de Ley estipulado.

SA: Al momento del vencimiento de los términos y posterior a la llamada del peticionario, se realiza por medio de correo electrónico de manera diaria la solicitud de actuaciones a la Regional correspondiente con el fin de que sean ingresadas las respuestas en la herramienta tecnológica, dejándose en la misma constancia de lo solicitado.

[CONSULTA AQUÍ EN DETALLE EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL MES](#)

Departamento Nacional para la Prosperidad

Los días 5 y 7 de mayo el DNP organizó unas sesiones de trabajo con las entidades del SNSC para presentar las herramientas en materia de servicio al ciudadano, donde también participó el ICBF, con las profesionales Clemencia Inés Hoyos Aristizábal y Lina Margarita Pérez Arango.

Estas sesiones se llevaron a cabo en el Hotel Tequendama y se desarrollaron los siguientes temas:

- Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico – NTC 6047
- Protocolos de Servicio al Ciudadano
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés
- Repositorio Jurídico
- Lineamientos mediciones de percepción.

Con dichas sesiones se busca fortalecer y mejorar la atención a nuestros usuarios garantizando que esta sea oportuna y efectiva.



Service Quality Institute– Latina América

Cada año SQI lleva a cabo seminarios intensivos de Certificación en Servicio al Cliente para preparar líderes y entrenadores en servicio al cliente que puedan actuar como agentes de cambio dentro de sus empresas para dirigir un proceso de Cultura de Servicio.

En la semana comprendida del 20 al 23 de mayo de 2014, en el Hotel Cosmos Insignia de la Ciudad de Bogotá, estuvieron presentes 99 personas de diferentes países de Latinoamérica como Perú, Guatemala, Panamá, México, Venezuela, Colombia entre otros como representantes de las organizaciones del sector privado, y en esta ocasión con la representación y participación del ICBF en el sector público en cabeza de los profesionales de la Dirección de Servicios y Atención de la Sede Nacional Maria Constanza Romero de Pindray, Lina Margarita Pérez Arango, German Eduardo Parada Ardila, Edna Niño Vargas, Pablo Mauricio Rodríguez Morales.

Fueron cuatro días de inmersión total para certificarnos en una metodología estructurada y sistemática para transformar el nivel de servicio en el ICBF.

Al completar el programa se recibieron los diplomas de Certified Customer Service Leader (líder Certificado en Servicio al Cliente)– Certified Customer Service Trainer (Entrenador Certificado en Servicio al Cliente)– LET (Liderazgo de Equipos Facultados y Sentimientos, avalados internacionalmente por Service Quality Institute).

Debemos crear una experiencia del cliente y aprender a vernos a sí mismo como líderes de servicio. El compromiso empieza con la alta dirección, debemos reinventar nuestro sistema, procesos y políticas, para hacerlos amigables y convenientes para los ciudadanos (y no para nosotros mismos). Todos los empleados, sin excepción, tienen que ser entrenados en el arte del servicio al ciudadano con material nuevo y fresco cada 4 a 6 meses para construir una verdadera cultura de servicio y mantener los resultados a largo plazo.

TEMAS DE INTERÉS



Service Quality Institute Latin America
El líder global en servicio al cliente

Qualyserv

CALLE 97
No. 11B - 17

Certificación Internacional
en
Servicio al Cliente

www.servicequality.net

La Dirección de Servicios y Atención después de asistir al seminario de Certificación en Servicio al Cliente, desea compartir una reflexión realizada por la colaboradora Edna Niño, la cual nos invita como parte del ICBF a tomar conciencia de la labor que estamos realizando actualmente, a través del siguiente escrito denominado:

“¡ES URGENTE CAMBIAR!”

Este escrito parte de una anécdota personal, pero muy significativa, pues me hizo reflexionar sobre el sentido que tienen para mí 19 años de servicio en el ICBF. Tuve la oportunidad de asistir a un Seminario Internacional de alto nivel ejecutivo, por momentos fue muy frustrante compartir un escenario con personas del sector privado nacional e internacional en el que en varias ocasiones se denigró del sector público, duele mucho enfrentarse a ello y por más sentido de pertenencia que se tenga, cuesta defender una realidad que está de boca en boca entre muchos colombianos y algunos extranjeros, es ahí cuando uno se pregunta ¿Qué hemos hecho o más bien qué no hemos hecho, si hasta hace muy poco éramos la entidad más querida por los colombianos? Se dice que uno sabe que lo quieren, más por lo que siente que por lo que le dicen y lo que uno siente en esos escenarios es que pareciera que hoy no fuéramos apreciados. En este punto no vale la pena detenerse, sino hacer conciencia de que ésta es la mejor oportunidad que tenemos para cambiar. ¡Es URGENTE cambiar!

Poniendo de presente, antes que nada, que gracias a Dios existen colaboradores en todo el territorio colombiano que se salen del esquema que voy a comentar, tenemos que reconocer que de manera inconsciente algunas de las personas que trabajamos en el sector público nos olvidamos a veces de la esencia de nuestra labor, pues independientemente del tipo de vinculación que nos une a las entidades del Estado (contratistas o de planta) somos “Servidores Públicos” y eso es lo que debería caracterizarnos: la actitud de darnos a los demás, de pensar en qué más puedo hacer para que el ciudadano salga mejor de lo que llegó, pero en el día a día, en el afán de cumplir fríos procesos y procedimientos, en lugar de acercarnos a lo que nuestros ciudadanos sienten, quieren y además necesitan, nos alejamos de ellos.

En las Entidades Públicas el ciudadano, “nuestra razón de ser”, la mayoría de las veces es un problema más al que debemos enfrentarnos día a día; si le prestamos una buena o mala atención, o mejor, si sale o no satisfecho con el servicio que le brindamos, NO PASA NADA. En la empresa privada, en cambio, cada ciudadano cliente simboliza dinero, ganancia, imagen y reconocimiento en el mercado. Perder un cliente por una mala atención o por un mal servicio está directamente relacionado con perder plata y prestigio, ir a la quiebra y, por lo tanto, desaparecer. Por eso para ellos es tan importante retener un cliente, conservarlo, consentirlo y, en pocas palabras, hacerlo feliz, porque además está demostrado que lo que ese cliente sienta respecto de esa marca o de esa empresa y la experiencia que le haya logrado brindar en su relación de servicio, lo fideliza. Un ciudadano cliente feliz sale hablando bellezas de esa marca y ese voz a voz es más efectivo para levantar la imagen y el prestigio de una empresa que una costosa campaña de publicidad.

Si bien es cierto que en el estricto sentido de la palabra a las entidades del sector público no les interesa “fidelizar” a los ciudadanos para que regresen, porque muchas veces su capacidad operativa no es suficiente y porque si lo hacen significa que sus dificultades familiares continúan o que no hemos sido capaces de erradicar sus problemas de raíz con nuestra atención; sí deberíamos estar interesados en que se vayan felices y aunque “felicidad” es un término que no podríamos imaginar en todos los complejos casos que atiende el ICBF o para cada una de las partes en un conflicto familiar, pues siempre habrá alguien en desacuerdo con la medida que se tome, si podemos tomarnos el trabajo de garantizar “lo más justo” para cada una de ellas, una decisión que por encima de los

procedimientos (y ojo que digo procedimientos y no leyes) realmente haga feliz a los niños inmersos en esos conflictos.

Tampoco preocupa si los ciudadanos se van con la competencia porque es que en la gran mayoría de los casos no tenemos competencia, somos su única opción, con las contadas excepciones en las que pagando a un abogado particular pueden iniciar sus casos en un juzgado de familia. No preocupa la competencia, por eso en ocasiones se rechazan casos y se remite a los ciudadanos a otras instituciones aduciendo la congestión de los despachos o la falta de competencia o la competencia compartida, pero para el ciudadano eso es transparente, pues si vino por un servicio debe salir servido. La verdadera competencia somos nosotros mismos y el reto es volver a ser la entidad más querida por los colombianos, volver a ser "sus amigos", que vuelvan a creer que **si nos interesan** y, lo más importante, que **somos capaces de ayudarlos**.

Son tantas las cosas que tenemos por hacer, pero debemos empezar por organizarnos como Entidad, por conformar el ejército de "Defensores de la felicidad de nuestros ciudadanos – clientes", integrado por los mejores en el servicio, los más amables, los más conocedores, constantemente capacitados, empoderados, líderes facultados para la calidad, en una palabra: EXCELENTES, esos son quienes deben estar en el front de nuestro servicio, en el primer contacto con el ciudadano en nuestros puntos de atención. No se trata de contratar nuevo personal, sino de cualificar y empoderar el que hoy tenemos para que cambiemos nuestro concepto de servicio y, a futuro, reclutar a los mejores y retener sólo a los mejores.

Y con la claridad de que cambiar no es fácil, sobre todo para entidades rígidas basadas en robustos procesos y procedimientos que han operado prácticamente igual durante más de cuatro décadas, directivos y colaboradores debemos pensar seriamente en pasar de la Planeación Estratégica a la Acción Estratégica: buscar nuevos modelos de atención, modificar los horarios para ser más productivos utilizando el mismo recurso humano que el que contamos hoy en día, eliminar la burocracia en los trámites y las políticas inútiles que en la mayoría de los casos, no agregan valor a nuestro servicio pero sí molestan y entorpecen la satisfacción de nuestros ciudadanos clientes; también en invertir mucho más en los colaboradores empezando con los que están en el front, confiando en su capacidad para que ellos a su vez impregnen la cultura de servir en los demás.

Si bien no tenemos con quien competir por precio o por calidad del producto, respecto al resto del sector público el factor diferencial de una entidad como la nuestra tiene que ser el "servicio justo y oportuno", es lo que nuestros usuarios quieren de nosotros, lo vienen gritando desde hace 46 años solo que no hemos hecho un alto en el camino para detenernos a escucharlos. Justicia, oportunidad y buen trato es lo que debemos sudar diariamente los colaboradores del ICBF para así, en un futuro ojalá no muy lejano, nos sintamos orgullosos de escuchar en escenarios nacionales e internacionales las maravillas que la gente dirá sobre el sector público, pero especialmente sobre nuestro amado ICBF.

Edna Nino Vargas
Profesional Especializado Dirección de Servicios y Atención